

# EVALUASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS ELEKTRONIK SAMSAT

**Rahayu Lestari Bachmid**

*Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*  
Surel : [rbachmid2@gmail.com](mailto:rbachmid2@gmail.com)

**Teguh Santoso**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*  
Surel : [teguh@untag-sby.ac.id](mailto:teguh@untag-sby.ac.id)

**Zakariya**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*  
Surel : [zakariya@untag-sby.ac.id](mailto:zakariya@untag-sby.ac.id)

## **Abstrak**

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Evaluasi Kebijakan Program E-Samsat pada Kendaraan Khusus Pajak di Kota Surabaya dengan menganalisis efektivitas dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam program E-Samsat. Penelitian ini menggunakan Metode Evaluasi dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Objek penelitian adalah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Samsat Surabaya dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan belum menunjukkan manfaat yang signifikan, sehingga terbukti masih kurang efektif dalam hal administrasi. Faktor pendukung dalam E-Samsat ini antara lain, dari segi waktu lebih cepat dari pembayaran pajak konvensional, cara pembayaran yang lebih mudah dengan sistem PPOB (payment point of bank) serta bekerja dengan berbagai pilihan bank, dan Indomart. Faktor penghambat utama yang ditemukan adalah E-Samsat belum sepenuhnya online, kurangnya sosialisasi E-Samsat kepada masyarakat, dan kebiasaan menggunakan layanan terkait masih dilakukan oleh sebagian besar masyarakat Surabaya. Masalah internet dan koneksi juga menjadi kendala dalam penggunaan E-Samsat. Sebagai rekomendasi untuk mencapai tujuan E-Samsat yang lebih baik, diharapkan Dinas Pendapatan Daerah dapat bekerja sama dengan kepolisian terkait E-Samsat menjadi full online system. Pemerintah dan BPD Jawa Timur dapat mengintensifkan sosialisasi langsung kepada masyarakat seperti Universitas dan setiap desa.*

***Kata kunci : E-Samsat , Pajak Kendaraan Bermotor Surabaya , Badan Pendapatan Daerah***

## **Pendahuluan**

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya di masyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terjadi di kota Surabaya dapat menjadi peluang bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah. Semakin

meningkat jumlah kendaraan bermotor yang ada dan perlu diregistrasi maka semakin meningkat pula pendapatan yang diterima. Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Salah satu inovasi yang dibuat pemerintah provinsi surabaya adalah E-Samsat yang mulai diterapkan pada tahun 2010.

Dengan adanya layanan tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus kembali ke daerah asal untuk mengurus pajak kendaraan tersebut. Beberapa penelitian terdahulu masih menunjukkan ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai prosedur yang belum cukup efisien, pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan. Variabel yang pertama yaitu prosedur yang belum efisien. pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Farid Ramadhan di Samsat Manyar Surabaya tahun 2019, menyatakan bahwa program E-Samsat masih sering terdapat keluhan dari masyarakat mengenai prosedur pengesahannya sehingga dinilai belum cukup efektif.

Variabel kedua yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara terhadap masyarakat. Nur farid menjelaskan bahwa kurangnya pengetahuan E-Samsat membuat masyarakat Surabaya enggan menggunakan Pembayaran sistem online tersebut karena dinilai belum cukup efisien. Penelitian berikutnya yaitu dilakukan oleh Harina Yusuf di Samsat Surabaya pada tahun 2019, menyatakan bahwa Kendala yang dialami oleh pengguna E-Samsat lainnya yaitu selain prosedur yang belum cukup Efisien, masalah konektivitas sistem website juga dapat mempengaruhi keinginan masyarakat untuk enggan menggunakan program tersebut. Maka, berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai program E-Samsat khususnya pada pajak kendaraan bermotor. Sesuai dengan judul yang diambil peneliti yaitu “Evaluasi Kebijakan Program E-Samsat khususnya pada Pajak Kendaraan Bermotor”

## **Metode Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini bersifat Evaluatif yang merupakan proses membuat penilaian tentang manfaat, nilai atau keseimbangan program. Penelitian ini mencoba membangun pemahaman terkait Evaluasi kebijakan program E-Samsat khususnya pada pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Pemahaman tersebut dibangun melalui hubungan interaktif dengan narasumber penelitian sehingga dapat diperoleh interpretasi dari masing-masing narasumber. Jenis dan sumber yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara pada 2 jenis informan yaitu Staff front Desk Bapenda Jatim dan beberapa wajib pajak.

## **Hasil Penelitian**

Evaluasi kebijakan dalam penelitian dilihat dari empat aspek yaitu berdasarkan dua kriteria evaluasi kebijakan menurut William Dunn, yang meliputi Efektifitas, efisien, kecukupan, kesamaan dan Responsivitas dan ketepatan.

### **1. Efektivitas E-Samsat Surabaya**

- a. Indikator yang pertama adalah Efektivitas , Berdasarkan teori efektivitas oleh Dunn yaitu apabila pencapaian tujuan semakin esar , maka semakin esar juga penapaian efektivitasnya. Dalam hal ini jika dilihat dari hasil wawancara dari Front Desk Bapenda Jatim dan Masyarakat Wajib Pajak dapat dijelaskan bahwa Efektivitas dalam E-Samsat dapat dikatakan Belum Cukup Efektif , dikarenakan sistem E-Samsat tidak sepenuhnya dilakukan secara online, namun dari metode pembayaran E-Samsat sudah termasuk inovasi yang cukup memudahkan masyarakat dalam mengurus PKB agar dapat meminimalisir keterlambatan bayar pajak, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja menggunakan sistem PPOB (Payment Point Of Bank) , Metode pembayarannya juga bisa dilakukan dengan ATM, M-Banking hingga gerai Indomart. Pendapat tersebut juga dikatakan oleh beberapa informan WP yang peneliti temui , mereka menjelaskan bahwa Efektivitas program E-Samsat masih belum cukup Efektif , dikarenakan masyarakat masih diwajibkan untuk mendatangi Kantor Samsat Induk setelah proses Online.
- b. Dalam hal ini peneliti akan menganalisis sejauh mana tingkat efisiensi E-Samsat berdasarkan hasil wawancara penelitian. Setelah melihat hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa E-Samsat masih belum cukup efisien karena wajib pajak masih harus melaporkan bukti pembayaran dan pengesahan di kantor Samsat. Namun untuk proses administrasi E-Samsat cukup efisien karena tidak menggunakan kertas seperti pengurusan dengan sistem konvensional yang harus menyertakan fotokopi dari berbagai berkas untuk pengurusan PKB.
- c. Dalam indikator kecukupan dalam kebijakan publik merupakan tujuan yang telah dicapai telah dirasakan sudah tercukupi dalam berbagai hal. sama halnya dengan E-Samsat , apakah masyarakat sudah dapat merasakan cukup dengan pelaksanaan E-Samsat tersebut. Dilihat dari hasil wawancara dengan berbagai pihak bahwa E-Samsat masih belum cukup efektif , dari segi prosedur online-nya, dinilai belum cukup efektif. Peningkatan dalam prosedur online seharusnya lebih praktis lagi , sesuai dengan manfaat dan tujuannya e-samsat dalam mempermudah masyarakat dalam pembayaran PKB. Metode pembayaran belum maksimal karena kerja sama Bank masih terbatas.
- d. Kesamaan atau perataan dalam kebijakan publik mempunyai arti keadilan yang diberikan dan diperoleh dari sasaran kebijakan publik tersebut. Dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak WP, yaitu kesamaan dalam E-Samsat antara lain dapat dilihat dari bagaimana bentuk strategi instansi untuk mencapai sasaran. Strategi dari Samsat sendiri masih dirasakan belum cukup optimal. Karena sosialisasi belum dilakukan seara menyeluruh kepada masyarakat Kota Suraaya, sehingga banyak yang masih tidak paham dengan layanan tersebut. Sosialisasi hanya dilakukan melalui media sosial saja dan berbagai perusahaan sehingga belum dirasakan manfaatnya terhadap sebagian masyarakat
- e. Indikator selanjutnya adalah Responsivitas ,sesuai dengan penjelasan para informan Wajib pajak bahwa , kurangnya sosialisasi secara langsung juga merupakan hal penting yang masih belum dirasakan oleh beberapa masyarakat surabaya , sehingga menghasilkan respon yang kurang baik terhadap pelayanan E-Samsat Tersebut. Dalam hal ini beberapa

masyarakat masih banyak yang memilih untuk melakukan pembayaran melalui offline atau datang langsung ke kantor Samsat Surabaya , ketidaktahuan akan adanya program tersebut juga masih ditemui pada beberapa masyarakat di Surabaya. Masyarakat Surabaya mengharapkan e-samsat dapat lebih ditindak lanjuti dari segi prosedurnya agar lebih mudah lagi guna mewujudkan inovasi yang Efektif dan Efisien bagi publik.

- f. Berdasarkan indikator Ketepatan dalam suatu kebijakan publik yaitu merujuk pada nilai suatu tujuan program hingga seberapa kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak WP dan Penyelenggara program maka E-Samsat dapat dikatakan cukup baik, jika dilihat dari segi waktu cukup berpengaruh terhadap WP agar bisa meminimalisir denda akibat terlambat bayar pajak motor, E-Samsat cukup efektif sebagai pilihan untuk para wajib pajak yang bertempat tinggal jauh dari kota. Dengan pelayanan E-Samsat 24 jam , sangat mempermudah masyarakat untuk membayar pajak kapan pun dan di manapun

## 2. Faktor Pendukung dan penghambat

Berdasarkan hasil wawancara bahwa terdapat Faktor pendukung dalam E-Samsat antara lain , metode pembayaran yang cukup lengkap dan cepat , sehingga memudahkan untuk membayar pajak dari mana saja dan kapan saja. pembayaran menggunakan sistem PPOB (payment point of bank) yang mana pajak motor dapat dibayarkan melalui teller Bank . metode pembayaran dapat dilakukan dari berbagai pilihan bank antara lain Bank Jatim , Bank Mandiri , BTN, BRI dan lain-lain. selain pembayaran melalui Bank , ATM, dan M-Banking ,kemudahan lainnya yaitu bisa dibayarkan di setiap gerai Indomaret. Faktor penghambat antara lain yaitu dari segi pendekatan langsung dari instansi kepada masyarakat masih belum ada, ini membuat beberapa masyarakat masih belum tahu dan mengerti tentang program E-Samsat dan masih banyak yang gemar menggunakan jasa perantara. faktor penghambat selanjutnya yaitu masalah koneksi internet dan gangguan pada website yang menjadi masalah mendasar dalam penggunaan Samsat online . prosedur yang masih belum praktis juga terdapat pada E-Samsat , sehingga masyarakat masih harus mendatangi kantor induk untuk legalitas. Dengan melihat faktor-faktor penghambat tersebut maka dapat dikatakan bahwa program tersebut masih belum dilaksanakan dengan optimal, sehingga layanan E-Samsat tersebut masih belum Efektif dan masih banyak masyarakat yang masih mengeluh terhadap alur prosedurnya.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Keijakan E-Samsat khususnya pada PKB di Kota Surabaya masih belum cukup efektif. Sesuai dengan analisis yang dilakukan peneliti sebelumnya mengenai E-Samsat Surabaya khususnya PKB, jika dilihat dari kriteria Evaluasi yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Responsivitas dan Ketepatan serta menganalisis beberapa Faktor Pendukung dan Penghambat.

1. Efektivitas yang berkaitan dengan prosedur dan layanannya. E-Samsat sudah dapat mempermudah masyarakat yang jauh dari kota agar dapat meminimalisir keterlambatan karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, namun ada indikator yang tidak sesuai dengan harapan para wajib pajak, karena sistem E-Samsat tidak sepenuhnya full online. Seharusnya pemerintah dapat memberikan solusi terhadap pelayanan online dengan menyediakan E-samsat online dengan benar-benar full online.
2. Kecukupan, E-Samsat belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya, prosedur yang kurang praktis, kerja sama pihak Bank dengan E-Samsat dalam sistem pembayaran belum cukup meluas, hingga sebagian masyarakat yang tinggal jauh dari perkotaan akan kesulitan dalam membayar pajak motor. Dari segi pendekatan instansi dan masyarakat masih kurang dalam mempromosikan layanan tersebut.
3. Kecukupan, E-Samsat belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya, prosedur yang kurang praktis, kerja sama pihak Bank dengan E-Samsat dalam sistem pembayaran belum cukup meluas, hingga sebagian masyarakat yang tinggal jauh dari perkotaan akan kesulitan dalam membayar pajak motor. Dari segi pendekatan instansi dan masyarakat masih kurang dalam mempromosikan layanan tersebut.
4. Kesamaan, masih belum maksimal, beberapa masyarakat belum menerima pemahaman yang cukup luas mengenai program e-samsat karena belum adanya sosialisasi langsung dari pihak penyelenggara.
5. Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon atau tanggapan dari suatu kegiatan. Dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana tanggapan masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan E-Samsat Surabaya. Seberapa jauh kebijakan E-Samsat Manyar Surabaya dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Usaha untuk memenuhi banyaknya kebutuhan masyarakat salah satunya yaitu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tindakan cepat dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan meskipun proses mekanisme yang perlu dilewati berdasarkan Samsat Manyar Surabaya Timur. Pelaksanaan kebijakan E-Samsat dapat dilihat dari respon pegawai terhadap masyarakat dalam menanggapi permasalahan dan kepentingan masyarakat dalam memenuhi berkas. Untuk mendukung kualitas pelayanan, E-Samsat merupakan inovasi pemerintah dalam memudahkan masyarakat tanpa harus melalui proses pembayaran yang cukup lama di Kantor Samsat, dari proses pemberkasan, antrian hingga pembayaran, itu semua cukup memakan waktu, masih kurangnya sosialisasi secara langsung dan menyeluruh kepada masyarakat, sehingga kurangnya pengetahuan dalam menggunakan program tersebut. Untuk proses legalitasnya sendiri masih harus mendatangi kantor, sehingga membuat masyarakat menilai program tersebut masih belum cukup efektif karena belum semua sistemnya bersifat online.
6. Ketepatan, bahwa program E-Samsat dari segi waktu cukup tepat karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun sesuai dengan manfaat E-Samsat. E-samsat lebih cepat dari pembayaran PK konvensional, dengan e-samsat lebih cepat dengan didukung dengan sistem berbasis daring sehingga meminimalisir keterlambatan dalam membayar pajak.

7. Faktor pendukung E-Samsat yaitu , dari segi waktu dan metode pembayaran sudah cukup baik , program ini sangat efektif untuk para wajib pajak yang sibuk dan bertempat tinggal yang jauh dari kota. Pembayaran E-Samsat bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja , sehingga meminimalisir untuk adanya keterlambatan para Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. metode pembayaran juga bisa dilakukan dari berbagai Bank ,M-Banking, ATM hingga Indomaret.
8. Faktor Penghambat antara lain ,belum adanya Sosialisasi secara langsung dan menyeluruh dari pihak Instansi sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami program tersebut. , kendala yang lain adalah program tersebut harus mempunyai akses Internet namun tidak semua masyarakat menggunakannya. Untuk gangguan website yang sering terjadi juga menjadi penghambat dalam penggunaan E-Samsat. Faktor selanjutnya ialah dari segi prosedur Pembayaran E-Samsat Surabaya , masih terbilang cukup rumit dan belum efisien dikarenakan wajib pajak masih harus mendatangi kantor induk untuk pengesahan.

### **Daftar Pustaka**

- Borg, W.R and Gall, M.D, 2003. *Educational Reseach: An Introduction*. New York: Longman
- Dunn, W. N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Howlett, Michael and M.Ramesh. 1995. *Studying Public Policy*. Oxford: Oxford University Press
- Mulyadi, D. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Skripsi Harina Yusuf. 2019. *Inovasi Pelayanan Terhadap Perpanjangan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Pada SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kota Surabaya Timur*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, Administrasi Publik
- Skripsi Nur Farid Ramadhan. 2019. *Implementasi Program E-Samsat di Samsat Manyar Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, Administrasi Publik
- Tangkilisan, 2003. *The Policy Making Process*. Engleword Cliffs: Prentice Hall
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang pajak
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- Website Bapenda Jatim ([www.dipendajatim.go.id](http://www.dipendajatim.go.id))